Polisi Gofal Cleientiaid Siambrau Angel

Cred pob aelod a staff ei bod hi’n ddefnyddiol disgrifio’n gryno sut mae Siambrau’n darparu ei wasanaethau.

Ansawdd: Ceisiwn ddarparu gwasanaeth o safon uchel i’n holl gleientiaid trwy gydymffurfio â Chod Ymddygiad a Chanllawiau Rheoli Ymarfer Cyngor y Bar. Fodd bynnag, os cewch anawsterau unrhyw bryd wrth ddelio ag unrhyw aelod o Siambrau neu unrhyw aelod o’n staff, neu os oes gennych unrhyw sylwadau i’w cynnig, cysylltwch â’n Pennaeth Siambrau, Mr Rhys Jones. Croesawn a chymerwn o ddifrif holl sylwadau ein cleientiaid ac mae gennym weithdrefnau mewnol i fynd i’r afael â’u pryderon (gweler ein Gweithdrefn Gwyno isod).

Cyfrinachedd: pan fydd aelodau’r Siambrau’n gweithredu yn erbyn ei gilydd, trefnir cyfleusterau clercio ar wahân lle bo angen neu lle gofynnir am hynny. Mae croeso i chi drafod y manylion gyda’r clercod. Bydd pob sgwrs a dogfen yn gyfrinachol ac ond yn cael eu datgelu i’r graddau y mae angen.

Mewn nifer fach o achosion pan fo’r aelodau’n rhy brysur i ddelio â’r cyfarwyddiadau o fewn cyfnod rhesymol, gallent geisio cymorth gan aelod arall o’r siambrau, sydd hefyd yn rhwym i’r ddyletswydd cyfrinachedd. Nid yw’r ymarfer hirsefydlog hwn yn golygu cost ychwanegol i’r cleient ac mae’r cwnsler a gafodd gyfarwyddyd yn cadw cyfrifioldeb llwyr am y gwaith a wnaed. Os na ddymunwch i hyn ddigwydd gyda’ch papurau, rhowch wybod i’r clercod cyn gynted â phosibl.

Telerau: Ar wahân i achosion lle telir eich costau cyfreithiol yn uniongyrchol gan y Comisiwn Gwasanaethau Cyfreithiol, trwy’r Gwasanaeth Cyfreithiol Cymunedol, gan y Gwasanaeth Amddiffyn Troseddol neu fod eich cyfarwyddiadau ar ran Gwasanaeth Erlyn y Goron, bydd bargyfreithwyr Siambrau Angel yn derbyn eich cyfarwyddiadau ar y telerau yn y Telerau Cyfamodol Safonol (Newydd) ar gyfer Cyflenwi Gwasanaethau Cyfreithiol i Bersonau Awdurdodedig 2012. Mae copi o’r telerau hynny i’w canfod ar Wefan y Siambrau trwy glicio'r ddolen “Telerau ac Amodau, Polisïau ac ati”.

Tryloywder am Ffioedd

Mewn perthynas â ffioedd cleientiaid preifat am gyngor ac eiriolaeth, bydd y costau tebygol yn cael eu dynodi ar ffurf ffigurau amcanol yn ystod unrhyw ymholiad cychwynnol. Wedi dweud hyn, byddwn yn annog cyflwyno papurau

achos yn gynnar er mwyn cadarnhau unrhyw ffigurau amcanol a roddwyd. At ei gilydd, caiff ffioedd eu gosod gan ystyried profiad a galwad y cwnsler a ddewisir. O ran gwaith a ariennir yn gyhoeddus, defnyddir y cyfraddau safonol fel sydd wedi'u gosod gan y Comisiwn Gwasanaethau Cyfreithiol a'r Weinyddiaeth Cyfiawnder.

Y Weithdrefn Gwyno

1. Ein nod yw rhoi gwasanaeth da i chi bob amser, ond os oes gennych gŵyn, anfonir gwahoddiad i chi roi gwybod i ni cyn gynted â phosibl. Nid oes angen cynnwys cyfreithwyr er mwyn gwneud eich cwyn ond rydych chi'n rhydd i wneud hynny os dymunwch. Gweler isod am wybodaeth o ran sut i wneud cwyn.

2. Byddwch yn ymwybodol fod yr Ombwdsmon Cyfreithiol yn gorff cwyno annibynnol ar gyfer cwynion am dwrneiod - boed yn gyfreithwyr neu'n fargyfreithwyr. Mae'r Ombwdsmon Cyfreithiol yn cyhoeddi canllaw i Reolau ei Gynllun ar ei wefan sy'n gosod y terfynau amser ar gyfer gwneud cwyn a'i gyfyngiadau ariannol ar gyfer iawndal. Mae'r manylion cyswllt ar gyfer yr Ombwdsmon Cyfreithiol wedi'u gosod ym mharagraff 11.

3. Dylid nodi hwyrach nad yw hi wastad yn bosibl ymchwilio i gŵyn a gyflwynwyd gan rywun nad yw'n gleient. Y rheswm am hyn yw bod gallu Siambrau Angel i ymchwilio a phenderfynu ar y materion hynny'n gyfyngedig ac felly mae cwynion o'r natur hon yn aml yn gweddu'n well i'r prosesau disgyblu a gynhelir gan Fwrdd Safonau'r Bar. Felly, er y bydd Siambrau Angel yn gwneud asesiad cychwynnol o'r gŵyn - os ystyriwn nad oes modd datrys y materion a godwyd yn foddhaol trwy'n proses gwyno, byddwn yn eich cyfeirio at Fwrdd Safonau'r Bar.

Cwynion a Wnaed dros y Ffôn

4. Hwyrach y byddwch yn dymuno gwneud cwyn ar bapur ac, os felly, dilynwch y weithdrefn ym mharagraff 7 isod. Fodd bynnag, os byddai'n well gennych siarad ar y ffôn am eich cwyn, ffoniwch y siambrau gan ofyn am siarad gyda'r unigolyn a enwir dan Weithrefn Gwyno'r Siambrau i ddelio â chwynion. Os ydy'r gŵyn am fargyfreithiwr neu aelod o staff, y person hwnnw yw Mr Rhys Jones neu Miss Alison Donovan. Os na fydd Mr Jones na Miss Donovan ar gael pan fyddwch yn ffonio, bydd ef neu hi'n dychwelyd eich galwad cyn gynted â phosibl, yn gwneud nodyn o fanylion eich cwyn a beth hoffech i'r Siambrau wneud yn ei chylch. Bydd eich pryderon yn cael eu

trafod gyda chi a'n nod ni fydd eu datrys. Os caiff y mater ei ddatrys, byddwn yn cofnodi'r canlyniad, yn gwneud yn siŵr eich bod yn fodlon â'r canlyniad ac yn cofnodi eich bod yn fodlon. Hwyrach yr hoffech gadarnhau canlyniad y drafodaeth dros y ffôn ar bapur hefyd.

5. Os na chaiff eich cwyn ei datrys dros y ffôn, byddwch yn cael gwahoddiad i ysgrifennu atom yn ei chylch er mwyn gallu ymchwilio'n ffurfiol iddi.

Gwneud Cwynion ar Bapur

6. Rhowch y manylion canlynol:

Eich enw a'ch cyfeiriad a rhif ffôn i gysylltu,

Am ba aelod(au) o'r Siambrau ydych chi'n cwyno amdano/amdanynt,

Manylion y gŵyn,

Beth hoffech wneud yn ei chylch.

Cyfeiriwch eich llythyr (boed am fargyfreithiwr neu aelod o staff) at Mr Rhys Jones, Pennaeth y Siambrau (neu, Miss Alison Donovan) Siambrau Angel, Adeilad Ethos, Heol y Brenin, Abertawe, SA1 8AS. Lle bo'n bosibl, byddwn yn cydnabod i ni dderbyn eich cwyn cyn pen pum niwrnod ac yn rhoi manylion o ran sut bydd y gŵyn yn cael ei hymdrin â hi.

7. Mae gan ein Siambrau banel dan arweiniad Mr Rhys Jones ac mae'n cynnwys aelodau Siambrau profiadol, sy'n ystyried unrhyw gŵyn ysgrifenedig. Ymhen 14 diwrnod o gael eich llythyr, bydd pennaeth y panel neu ei ddirprwy yn ei absenoldeb yn penodi aelod o'r panel i ymchwilio iddi. Os ydy'ch cwyn yn erbyn pennaeth y panel, bydd yr aelodau uchaf nesaf o'r panel yn ymchwilio iddi. Ym mhob sefyllfa, bydd y person a benodir yn rhywun gwahanol i'r person rydych chi'n cwyno yn ei gylch. Bydd ei (h)ymateb yn gosod:

- Natur a chwmpas yr ymchwiliad;
- Y casgliad ar bob cwyn a'r sail am ei gasgliad; ac
- Os bydd ef/hi yn canfod fod eich cwyn yn gyfiawn, ei gynigion am ddatrys y gŵyn.

- Y dyddiad sy'n syrthio 8 wythnos o gael eich cwyn gychcwynol ac a oes unrhyw reswm pam rydym yn ystyried na fydd hi'n bosibl datrys eich cwyn yn y cyfnod hwnnw.

Cyfrinachedd

9. Bydd pob sgwrs a dogfen yn ymwneud â'r gŵyn yn cael eu trin yn gyfrinachol ac ond yn cael eu datgelu hyd y bo angen. Bydd datgeliadau'n cael eu gwneud i Mr Jones neu Miss Donovan, i aelodau'n pwyllgor gwaith ac i unrhyw un sydd ynghlwm â'r gŵyn a'r ymchwiliad iddi. Bydd y fath bobl yn cynnwys y bargyfreithiwr neu'r aelod staff y gwnaethoch gŵyn amdano, y pennaeth neu'r aelod uwch perthnasol o'r panel a'r person sy'n ymchwilio i'r gŵyn. Mae gan Fwrdd Safonau'r Bar hawl i archwilio'r dogfennau a gofyn am wybodaeth am y gŵyn wrth gyflawni ei weithrediadau archwilio a monitro.

Ein Polisi

10. Fel rhan o'n hymrwymiad i ofal cleientiaid, gwnawn gofnod ysgrifenedig o unrhyw gŵyn a chadwn yr holl ddogfennau a gohebiaeth a grëwyd gan y gŵyn am gyfnod o chwe blynedd. Mae ein pwyllgor gwaith yn archwilio unrhyw gofnod dienw'n gyson gyda'r bwriad o wella gwasanaethau.

Cwynion i'r Ombwdsmon Cyfreithiol

11. Os ydych chi'n anhapus â chanlyniad ein hymchwiliad a'ch bod yn syrthio o fewn eu hawdurdodaeth, gallech fynd â'ch cwyn i'r Ombwdsmon Cyfreithiol, sef y corff cwyno annibynnol ar gyfer cwynion am dwrneiod, wrth i ni gloi ein hystyriaeth o'ch cwyn. Ni all yr Ombwdsmon ystyried eich cwyn am aelod o'r siambrau hyd nes i chi wneud cwyn i Siambrau.

Sylwch fod yna gyfyngiadau amser i wneud cwyn i'r Ombwdsmon Cyfreithiol. Caiff y rhain, ynghyd â manylion am y weithdrefn i'w dilyn eu gosod yn fanwl ar y wefan i'r Ombwdsmon Cyfreithiol yn www.legalombudsman.org.uk.

I grynhoi, bydd terfyn amser o 6 mis fel rheol i gyfeirio cwyn at yr Ombwdsmon Cyfreithiol o ymateb terfynol y Siambrau i'ch cwyn (yn amodol ar yr eithriadau a nodwyd yn Rheolau'r Cynllun sydd ar gael ar y wefan uchod) ond mae terfyn amser cyffredinol o 6 blynedd o'r weithred neu'r hepgoriad yr achwynwyd amdanynt neu 3 blynedd o'r dyddiad y dylech fod wedi bod yn rhesymol ymwybodol fod gennych achos i gwyno amdano (pa bynnag ddyddiad yw'r un diweddaraf). Bydd gwahanol gyfnodau'n

berthnasol os ydych chi'n cwyno yng ngallu cynrychiolydd personol cleient blaenorol sydd wedi marw.

Gallwch ysgrifennu at yr Ombwdsmon Cyfreithiol yn:

Ombwdsmon Cyfreithiol
Blwch Post 6806,
Wolverhampton
WV1 9WJ

Rhif ffôn: 0300 555 0333

E-bost: enquiries@legalombudsman.org.uk

12. Os nad chi yw bargyfreithiwr y cleient a'ch bod yn anhapus â chanlyniad ein hymchwiliad, cysylltwch â Bwrdd Safonau'r Bar yn:

Bwrdd Safonau'r Bar
Adran Ymddygiad Proffesiynol
289-293 High Holborn
Llundain
WC1V 7JZ

Rhif ffôn: 0207 6111 444

Gwefan : www.barstandardsboard.org.uk